

HUBUNGAN ANTARA STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KOTA MANADO

Tenisia Windah Tawalujan*, Grace E. C. Korompis*, Franckie R. R. Maramis*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

ABSTRAK

Akreditasi Puskesmas adalah pengakuan terhadap Puskesmas yang diberikan oleh lembaga penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri setelah dinilai bahwa Puskesmas telah memenuhi standar pelayanan Puskesmas. Mutu pelayanan adalah sesuatu yang kompleks terdiri dari lima unsur, yaitu fisik/wujud, kehandalan, tanggapan, kepastian dan empati. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Manado. Metode penelitian ini adalah analitik dengan menggunakan desain penelitian cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Kota Manado yaitu di Puskesmas Kombos dan Puskesmas Paniki Bawah dan waktu pelaksanaannya bulan September sampai Desember tahun 2018. Responden yaitu yang berusia ≥ 17 tahun. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu purposive sampling dengan jumlah 100 sampel di Puskesmas Kombos dan 100 sampel di Puskesmas Paniki Bawah. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yaitu analisis univariat, uji normalitas kolmogorov-smirnov dan analisis bivariat. Pengolahan data menggunakan uji Mann Whitney U Test dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien terlihat bahwa signifikansi p-value 0,023, maka dengan demikian hubungan kedua variabel berhubungan. Terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. Bagi Puskesmas Kombos dan Paniki Bawah diharapkan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan dan juga meningkatkan kenyamanan pasien dengan fasilitas yang memadai.

Kata Kunci: Akreditasi Puskesmas, Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The health center accreditation is an acknowledgment of the Puskesmas provided by the accreditation organizing institution established by the Minister after it was assessed that the health center had met the health center service standards. Quality of service is something complex consisting of five elements, namely physical / form, reliability, response, certainty and empathy. The purpose of this study was to determine the relationship between the accreditation status of the health center and the level of patient satisfaction in the city of Manado. The method of this research is analytic using cross sectional research design. This research was conducted in Manado City, namely in the Kombos Health Center and the Lower Paniki Health Center and the implementation time in September - December 2018. Respondents were ≥ 17 year-old. The sampling technique in this study was purposive sampling with a total of 100 samples in Kombos Health Center and 100 samples at the Lower Paniki Health Center. Data collection is done using a questionnaire. Data analysis was univariate analysis, kolmogorov-smirnov normality test and bivariate analysis. Processing data using the Mann Whitney U Test with a significance level of 95% ($\alpha = 0.05$). The relationship between the accreditation status of the health center and the level of patient satisfaction shows that the significance of p-value is 0.023, so the relationship between the two variables is different. There is a relationship between the accreditation status of the health center and the patient satisfaction level. Kombos and Paniki Bawah Health Center are expected to further improve the quality of health services by conducting continuous satisfaction surveys and also increasing patient comfort with adequate facilities.

Keywords: Accreditation Of Clinics, Health Care Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Akreditasi puskesmas adalah pengakuan terhadap puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri setelah dinilai bahwa puskesmas telah memenuhi standar pelayanan puskesmas yang telah ditetapkan oleh menteri untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas secara berkesinambungan (Permenkes No. 46, 2015).

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan (Ratminto dan Winarsi, 2005).

Kebijakan yang dilakukan oleh Kementerian kesehatan dalam upaya

peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama khususnya Puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi (Permenkes No. 46, 2016).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang juga membina peran serta masyarakat yang juga di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya (Sastrianegara, 2014).

Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterima kasih. Akibatnya, pasien akan bercerita kemana-mana dan kepada setiap orang untuk menyebarkan segala hal yang baik tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya (Pohan, 2007).

Mutu pelayanan adalah sesuatu yang kompleks terdiri dari lima unsur, yaitu fisik/wujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*). Buruknya kualitas jasa yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan telah disadari mengakibatkan banyaknya kerugian yang dialami oleh perusahaan. Mereka yang kecewa tidak hanya meninggalkan jasa layanan, tetapi juga akan menceritakan keburukan jasa yang diterima kepada orang lain (Supranto, 2011).

Kepuasan Pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subjektivisme tersebut bisa berkurang

dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrument penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik. Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam (Satrianegara, 2014).

Pada dalam profil Indonesia pada tahun 2017, Indonesia mempunyai jumlah Puskesmas sebanyak 9.767 Puskesmas dan yang sudah di akreditasi sebanyak 4.223 Puskesmas (Kemenkes, 2017). Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, provinsi Sulawesi Utara memiliki 192 puskesmas yang tersebar di 15 Kabupaten/Kota. Pada tahun 2017 pelaksanaan akreditasi yang sudah dilakukan dari tahun 2016 sebanyak 59 puskesmas yang sudah di akreditasi, dan sebanyak 133 puskesmas yang belum terakreditasi. Sedangkan di Kota Manado memiliki 16 puskesmas.

Puskesmas Kombos dan Puskesmas Paniki Bawah merupakan puskesmas di Sulawesi Utara khususnya Kota Manado yang telah melaksanakan akreditasi puskesmas, status akreditasi Puskesmas Kombos pada saat ini adalah status akreditasi madya sementara status akreditasi Puskesmas Paniki Bawah

pada saat ini adalah status akreditasi dasar. Salah satu indikator penilaian dalam Akreditasi puskesmas yaitu tingkat kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien dapat berasal dari para petugas kesehatan yang datang tidak tepat waktu sehingga pelayanan menjadi terhambat dan lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien. Hal tersebut kemungkinan menyebabkan ketidakpuasan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kombos dan Puskesmas Paniki Bawah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik dengan pembahasan penelitian tentang hubungan akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kombos dan Puskesmas Paniki Bawah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian ini adalah analitik dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Kota Manado yaitu di Puskesmas Kombos dan Puskesmas Paniki Bawah dan waktu pelaksanaanya bulan September tahun 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di Puskesmas Kombos dan Puskesmas Paniki Bawah dengan total pasien

masing-masing puskesmas yang berkunjung selama tahun 2017 di Puskesmas Kombos sebanyak 18.452 pasien dan Puskesmas Paniki Bawah 9.886 pasien. Penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Cara menentukan jumlah sampel pada penelitian dihitung dengan menggunakan rumus (Taro Yamane) yaitu 100 sampel untuk Puskesmas Kombos dan 100 untuk Puskesmas Paniki Bawah. Instrument penelitian yang digunakan yaitu kuesioner kepuasan pasien dengan jumlah pertanyaan sebanyak 35. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis statistik menggunakan uji Mann Whitney U Test dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$).

HASIL dan PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan Responden

Umur	Nama Puskesmas		n	%
	Puskesmas Kombos	Puskesmas Paniki Bawah		
1. Umur				
17-25 tahun	14	21	35	17,5
26-35 tahun	25	25	50	25
36-45 tahun	24	27	51	25,5
46-55 tahun	21	14	35	17,5
56-65 tahun	14	11	25	12,5
>65 tahun	2	2	4	2
Total	100	100	200	100
2. Jenis Kelamin				
Laki-laki	23	35	58	29
Perempuan	77	65	142	71
Total	100	100	200	100
3. Pekerjaan				
Buruh	11	5	16	8
Petani	1	3	4	2
Pedagang	8	0	8	4
PNS	3	5	8	4
Swasta	5	14	19	9,5
Ibu rumah tangga	56	44	100	50
Wiraswasta	12	13	25	12,5
Pensiunan	2	3	5	2,5
Honor	2	6	8	4
Supir	0	7	7	3,5
Total	100	100	200	100
4. Pendidikan				
Tidak sekolah	0	0	0	0
SD	39	11	50	25
SMP	20	15	35	17,5
SMA	25	62	87	43,5
Perguruan Tinggi	16	12	28	14
Total	100	100	200	100

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Gambaran Umum Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Kurang Puas	90	45
Puas	110	55
Total	200	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa penelitian kepuasan pasien dikelompokkan menjadi

dua kategori yaitu kurang puas dan puas. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut didapatkan bahwa responden dengan kepuasannya kurang puas sebesar 90 atau 45% dan puas sebesar 110 atau 55%.

Tabel 3 menunjukkan hasil tabulasi silang antara karakteristik responden dan kepuasan pasien di Puskesmas Kombos dan Puskesmas Paniki Bawah

Tabel 3. Distribusi Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Karakteristik	Kepuasan Pasien									
	Kurang Puas					Puas				
	PKM Kombos	%	PKM Paniki Bawah	%	N	PKM Kombos	%	PKM Paniki Bawah	%	N
1. Umur										
17-25 tahun	5	2,5	8	4	9	4,5	13	6,5	35	17,5
26-35 tahun	12	6	15	7,5	13	6,5	10	5	50	25
36-45 tahun	10	5	15	7,5	14	7	12	6	51	25,5
46-55 tahun	5	2,5	9	4,5	16	8	5	2,5	35	17,5
56-65 tahun	5	2,5	6	3	9	4,5	5	2,5	25	12,5
>65 tahun	0	0	0	0	2	1	2	1	4	2
2. Jenis Kelamin										
Laki-laki	7	3,5	19	9,5	16	8	16	8	58	29
Perempuan	30	15	34	17	47	23,5	31	15,5	142	71
3. Pekerjaan										
Buruh	4	2	2	1	7	3,5	3	1,5	16	8
Petani	1	0,5	0	0	0	0	3	1,5	4	2
Pedagang	2	1	0	0	6	0	0	0	8	4
PNS	1	0,5	4	2	2	2	1	0,5	8	4
Swasta	1	0,5	9	4,5	4	2	5	2,5	19	9,5
Ibu rumah tangga	21	10,5	21	10,5	35	17,5	23	11,5	100	50
Wiraswasta	4	2	9	4,5	8	4	4	2	25	12,5
Pensiunan	1	0,5	1	0,5	1	0,5	2	1	5	2,5

Karakteristik	Kepuasan Pasien								N	%
	Kurang Puas				Puas					
	PKM Kombos	%	PKM Paniki Bawah	%	PKM Kombos	%	PKM Paniki Bawah	%		
1. Umur										
17-25 tahun	5	2,5	8	4	9	4,5	13	6,5	35	17,5
26-35 tahun	12	6	15	7,5	13	6,5	10	5	50	25
36-45 tahun	10	5	15	7,5	14	7	12	6	51	25,5
46-55 tahun	5	2,5	9	4,5	16	8	5	2,5	35	17,5
56-65 tahun	5	2,5	6	3	9	4,5	5	2,5	25	12,5
>65 tahun	0	0	0	0	2	1	2	1	4	2
Honor	2	1	2	1	0	0	4	2	8	4
Supir	0	0	5	2,5	0	0	2	1	7	3,5
4. Pendidikan										
Tidak sekolah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SD	14	7	3	1,5	25	12,5	8	4	50	25
SMP	8	4	10	5	12	6	5	2,5	35	17,5
SMA	8	4	32	16	17	8,5	30	15	87	43,5
Perguruan Tinggi	7	3,5	8	4	9	4,5	4	2	28	14

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan status akreditasi dan kepuasan pasien

Status Akreditasi	Kepuasan Pasien				Total	
	Kurang Puas		Puas		n	%
	n	%	n	%		
Terakreditasi Dasar	53	53	47	47	100	50
Terakreditasi Madya	37	37	63	63	100	50
Total	90	90	110	90	200	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa status akreditasi puskesmas yang terakreditasi dasar yang merasa kurang puas sebanyak 52% dan yang merasa puas sebanyak 48%. Sedangkan untuk status akreditasi puskesmas yang terakreditasi madya yang merasa kurang puas sebanyak 37% dan yang merasa puas sebanyak 63%.

Tabel 5. Uji Statistik untuk Hubungan antara Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	
Mann-Whitney U	4200.000
Wilcoxon W	9250.000
Z	-2.268
Asymp. Sig. (2-tailed)	.023

a. *Grouping Variable*: Status Akreditasi

Berdasarkan data pada tabel 5 di atas maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan cara membandingkan taraf signifikansi (*p-value*) yaitu:

- a. $p\text{-value} < 0,05$ H_0 ditolak, H_a diterima, maka hubungan kedua variabel signifikan.
- b. $p\text{-value} > 0,05$ H_0 diterima, H_a ditolak maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Sesuai dengan hasil uji statistik pada tabel di atas maka terlihat bahwa signifikansi sebesar $0,023 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dengan demikian hubungan kedua variabel berhubungan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien.

Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Pasien

Menurut Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat

perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan pasien yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kombos yaitu kebanyakan pasien sangat puas terhadap pelayanan administrasi mulai dari pengambilan nomor pasien dilayani dengan cepat, tanggapan lainnya yang didapatkan peneliti adalah petugas kesehatan tidak cepat dalam memberikan tindakan pengobatan kepada pasien karena lambatnya pelayanan antrian akibatnya pasien tidak merasa puas. Tetapi itu hanya beberapa pasien saja yang menilai kurang puas, sebagian besar pasien menilai puas tentang pelayanan yang didapatkan. Dari hasil wawancara banyak pasien mengatakan sangat puas tentang kesiapan dokter dalam melayani pasien. Ada beberapa usulan dari pasien mengenai tenaga kesehatan sebaiknya puskesmas menambah tenaga kesehatan seperti dokter atau perawat supaya pelayanan pengobatan dapat dilakukan dengan cepat, usulan tersebut sangat baik karena disaat jumlah pasien yang banyak pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pengobatan.

Kepuasan pasien yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Puskesmas Paniki Bawah yaitu kebanyakan pasien sangat puas terhadap pelayanan administrasi mulai dari pengambilan nomor pasien dilayani dengan cepat, dan banyak yang merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dokter dan petugas kesehatan, tanggapan lainnya yang didapatkan peneliti beberapa responden merasa kurang puas karena ruang tunggu di puskesmas yang kurang memadai. Hal ini di karenakan gedung puskesmas masih sementara proses renovasi total sehingga untuk sementara puskesmas pindah di suatu rumah yang berada di jalan raya paniki atas. Berdasarkan hasil penelitian ini pada tabel 9 tentang gambaran umum kepuasan pasien yang hasil perhitungannya dikategorikan menjadi dua yaitu kurang puas dan puas. Sehingga dari hasil itu diperoleh tingkat kepuasan pasien dari 200 pasien yang menjadi responden didapatkan yang merasa kurang puas sebanyak 90 atau 45% responden dan yang merasa puas sebanyak 110 atau 55% responden.

Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *Mann Whitney U Test* didapatkan hasil bahwa

nilai *p value* sebesar 0,023 sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan yang signifikan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. Dapat dilihat juga dari hasil *Mean Rank* dari puskesmas yang terakreditasi madya yaitu Puskesmas Kombos lebih besar yaitu 108,50 dari pada Puskesmas Paniki Bawah yang terakreditasi dasar yaitu 92,50. Sehingga dari hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwa status akreditasi puskesmas ada hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Mirshanti (2017) bahwa tentang “Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi dan Jenis Asuransi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas” yang dilakukan pada 200 responden pada 4 (empat) puskesmas dengan status akreditasi yang berbeda di Kota Surakarta dan Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan, status akreditasi, tingkat pendidikan, dan jenis asuransi pasien. Kualitas pelayanan di Puskesmas dipengaruhi oleh status akreditasi, tingkat pendidikan, dan jenis asuransi. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh

akreditasi ($p = 0,069$). Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Junaidi (2009) tentang “Hubungan Status Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” yang dilakukan terhadap 100 responden pasien pada 2 (dua) puskesmas yaitu Puskesmas Sambirejo dan Puskesmas Mondokan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,006$). Hal ini menunjukkan bahwa akreditasi mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas yang dibuktikan dengan lebih tingginya rata-rata tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas terakreditasi daripada tingkat kepuasan pasien Puskesmas tidak terakreditasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap 200 responden tentang hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Manado maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kombos yang merasa puas sebanyak 63% responden.
2. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Paniki Bawah yang

merasa puas sebanyak 47% responden.

3. Terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Manado.

4.

SARAN

1. Bagi Puskesmas

Puskesmas sebaiknya perlu melakukan survei kepuasan dalam hal peningkatan kualitas secara berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di puskesmas secara menyeluruh dalam hal meningkatkan kenyamanan pasien khususnya pada ruang tunggu untuk memperbanyak kursi dan juga menambah tenaga kesehatan seperti dokter sehingga pelayanan pengobatan dapat dilakukan dengan cepat dan lancar agar dapat memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik lagi selanjutnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menjadi referensi penelitian tentang status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Junaidi Nasrun. 2009. *Hubungan Status Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Skripsi. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas

- Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta, (Online), <http://eprints.ums.ac.id/4011/>. Diakses pada tanggal 19 Juli 2018
- Mirshanti Farahdila. 2017. *Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi Dan Jenis Asuransi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Di Puskesmas*. Tesis. Program Pascasarjana Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Sebelas Maret. https://eprints.uns.ac.id/39498/1/S021508013_pendahuluan.pdf (Online) Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018
- Oroh Merryani, Rompas Sefti dan Pondang Linnie. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noonga*. Jurnal. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado. (Online). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5220>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 46 Tahun 2015 *tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*. (Online) <http://www.yankes.kemkes.go.id/assets/downloads/PMK%20No.%2046%20Ttg%20Akreditasi%20Puskesmas,%20Klinik%20Pratama,%20Tempat%20Praktik%20Mandiri%20Dokter%20dan%20Dokter%20Gigi.pdf>. Diakses pada 19 Juli 2018
- Pohan, I,S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Purwoastuti E. , Walyani S E.. . 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta.
- Setiadi, N. J. 2008. *Perilaku konsumen: Konsep dan Implikasi untuk strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Supranto, J, Prof , 2011. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta PT. Rineka Cipta.
- Satrianegara, M. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta PT. Salemba Medika.
- Timporok, O. P, Mulyadi, Reginus M. *Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di Instalasi Gawat Darurat Medik RSUP PROF. DR. R. D. Kandou Manado*. (Online). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/8201>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018